Les
publications
de la Direction de l'innovation
et des technologies

Compte rendu

N° 38

L'aide technique à la production pectinicole et mytilicole

Bilan des années 2008- 2009

François Bourque
Georges Cliche

Québec

Les
publications
de la Direction de l'innovation
et des technologies

L'aide technique à la production pectinicole et mytilicole

Bilan des années 2008 et 2009

Compte rendu nº 38

François Bourque
Georges Cliche

Québec

Réalisation : Marc Veillet, responsable du bureau d'édition
Julie Rousseau, agente de secrétariat

Ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation
Bureau d'édition - DIT
96, montée de Sandy Beach, bureau 2.05
Gaspé (Québec) G4X 2V6
publications.dit@mapaq.gouv.qc.ca

ISBN (version imprimée) : 978-2-550-59375-1
ISBN (version PDF) : 978-2-550-59376-8

Dépôt légal – Bibliothèque et Archives nationales du Québec, 2010

Les
publications
de la Direction de l'innovation et des technologies

L'aide technique à la production pectinicole et mytilicole

Bilan des années 2008 et 2009

François Bourque[1], Georges Cliche[1]

1. CeMIM, Cap-aux-Meules

On doit citer ce document comme suit : BOURQUE, François, Georges CLICHE. 2010. L'aide technique à la production pectinicole et mytilicole. Bilan des années 2008 et 2009. MAPAQ, DIT, Compte rendu nº 38, 10 p.

Résumé

En 2006, la Direction générale des pêches et de l'aquaculture commerciales (DGPAC) du ministère de l'Agriculture, des Pêcheries et de l'Alimentation (MAPAQ) lançait un projet pilote de deux ans destiné à améliorer son offre de service en aide technique aux mytiliculteurs et aux pectiniculteurs québécois. Le projet a été reconduit en 2008 et le présent rapport couvre les services offerts en 2008 et en 2009.

Un sondage réalisé auprès des mariculteurs a permis de conclure qu'ils ont été très satisfaits des services d'aide technique au cours de la période couverte par le rapport.

Diverses recommandations sont proposées par les intervenants afin de maintenir et d'améliorer les services au cours des années à venir.

Mots-clés aide technique, mytiliculture, pectiniculture, mariculture, aquaculture

Table des matières

1. L'aide technique 1

2. Champ d'intervention et clientèle visée 1

3. Objectifs 1

4. Services offerts aux entreprises 1

5. Fonctionnement des services d'aide technique 1

6. Équipe rattachée à la livraison des services d'aide technique 1

7. Financement du projet pilote 2

8. Bilan des services d'aide technique 3

- 8.1 Supervision et coordination 3
- 8.2 Réception et analyse des demandes 3
- 8.3 Priorisation et choix des activités à entreprendre 3
- 8.4 Suivi des demandes d'intervention 4
  - 8.4.1 Le registre 4
  - 8.4.2 Fiche d'intervention technique 4
- 8.5 Bilan des interventions 4
  - 8.5.1 Nombre d'entreprises maricoles concernées 4
  - 8.5.2 Bilan des demandes d'intervention par champ d'activité 4
  - 8.5.3 Bilan des actions réalisées (terminées) par type d'intervention 6
  - 8.5.4 Bilan des actions non réalisées ou en cours par type d'intervention 8
- 8.6 Évaluation des services d'aide technique offert à l'industrie 8
  - 8.6.1 Sondage auprès des mariculteurs 8
  - 8.6.2 Bilan des coordonnateurs et du comité restreint 8

9. Perspectives 9

- 9.1 Officialiser les services d'aide technique dans leur forme actuelle 9
- 9.2 Nouveaux défis face à la mise en place d'une corporation en innovation 9

10. Conclusion 10

Remerciements 10

Liste des figures

Figure 1 Organigramme du mode de fonctionnement des services d'aide technique 2
Figure 2 Exemple d'une page-écran du registre informatisé des demandes d'intervention 5
Figure 3 Bilan des actions réalisées (terminées) par type d'intervention 6
Figure 4 Prototype de laveuse à bouées 7
Figure 5 Bilan des actions non réalisées ou en cours par type d'intervention 8

Liste des tableaux

Tableau 1 Recevabilité des demandes d'aide technique 3
Tableau 2 Niveaux de priorité à accorder aux demandes d'aide technique 4
Tableau 3 Demandes d'interventions et bilan par champ d'activités 6

L'aide technique à la production pectinicole et mytilicole
Bilan des années 2008 et 2009

1. L'aide technique

De façon générale, l'aide technique se définit comme une composante pour un soutien au démarrage ou aux activités de production d'une entreprise. Ce service consiste à proposer des solutions à des problèmes concrets par des moyens simples et habituellement disponibles (connus) permettant d'agir de façon ponctuelle au cours des opérations d'une entreprise. L'aide technique peut suivre un cheminement allant de la détection de problématiques d'entreprise, à des propositions de solutions et, ultimement, à l'implantation de ces solutions en entreprise. La démarche conduira à des interventions structurées : conception ou amélioration d'équipements, changement des façons de faire, etc.

2. Champ d'intervention et clientèle visée

Les services techniques offerts sont destinés aux productions mytilicole et pectinicole et s'ajoutent aux autres programmes et services déjà offerts par le MAPAQ et ses partenaires. En 2009, il a été décidé d'offrir ces services à la myiculture et d'inclure ces producteurs dans la tournée des entreprises de l'automne 2009 afin que leurs besoins puissent être pris en charge à partir de 2010.

Ces services s'adressent aux entreprises des régions de la Gaspésie, de la Côte-Nord et des Îles-de-la-Madeleine qui sont détentrices d'un permis de site maricole. Les entreprises en démarrage engagées dans une démarche de demande de permis font également partie de la clientèle visée.

3. Objectifs

Les objectifs des services d'aide technique sont les suivants :

- Aider les entreprises à optimiser leur production;
- Coordonner et mailler les interventions du MAPAQ avec celles des partenaires du secteur;
- Fournir un soutien technique adapté aux particularités et besoins de chacune des régions;
- Accroître les services aux entreprises en ingénierie, en développement et en amélioration technologiques;
- Assurer un transfert des connaissances biotechniques et technologiques aux entreprises en développement.

4. Services offerts aux entreprises

Les services offerts aux entreprises ont été catégorisés en fonction du type d'intervention. Les catégories retenues sont :

- Appui à l'élaboration de projets d'entreprise : démarrage, consolidation;
- Conseils techniques et dépannage;
- Interventions structurées en entreprises;
- Rédaction de documents d'information;
- Ateliers et activités de transfert technologique;
- Veille stratégique en technologie ou lors de missions d'acquisition de connaissances;
- Organisation de missions d'acquisition de connaissances et accompagnement;
- Aspects techniques de diagnostic d'entreprises;
- Conception d'équipements spécialisés;
- Amélioration ou modification d'équipements;
- Autres types d'interventions (soutien informatique ou autres).

5. Fonctionnement des services d'aide technique

L'organigramme présenté à la page suivante (figure 1) rend compte du mode de fonctionnement mis en place. Il représente la façon dont sont acheminées les demandes de la clientèle que sont les mariculteurs et comment on y répond. Il est clair que certains services aux entreprises peuvent cheminer différemment.

6. Équipe rattachée à la livraison des services d'aide technique.

Au MAPAQ, en plus des ressources humaines dégagées par la direction de l'innovation et des technologies (DIT), le personnel de trois directions régionales (Îles-de-la-Madeleine, Gaspésie et Côte Nord) de la DGPAC est impliqué dans la livraison des services. Divers organismes ont collaboré afin de compléter cette équipe : le Centre aquacole de la Côte-Nord (CACN), la Société de développement de l'industrie maricole (SODIM), et l'École des Pêches et de l'Aquaculture du Québec (ÉPAQ).

En 2008, un ingénieur rattaché au service de génie maricole a été engagé au début du printemps, mais a quitté son poste au cours de l'été de la même année. Notons que c'était le troisième ingénieur recruté pour ce poste en trois ans et qu'à chaque fois la période d'emploi fut très courte avant que l'ingénieur ne quitte pour un autre emploi. En 2009, il a donc été convenu de privilégier l'engagement de deux techniciens en génie mécanique avec l'objectif de retenir ces techniciens pour de plus longues périodes d'emploi. Le technicien basé à Gaspé est engagé à l'année tandis que celui basé aux Îles-de-la-Madeline a un statut saisonnier de huit mois par année. Notons l'implication majeure de la SODIM dans le dossier de génie maricole au cours dernières années.

Au 31 décembre 2009, le comité restreint d'aide technique était composé des personnes suivantes :

- Gilles Lapointe, agent de première ligne, DRG
- Claude Forest, agent de première ligne, DRG
- Maurice Gaudet, agent de première ligne, DRIM
- Marjolaine Bessette, agente de première ligne et de développement, DRCN

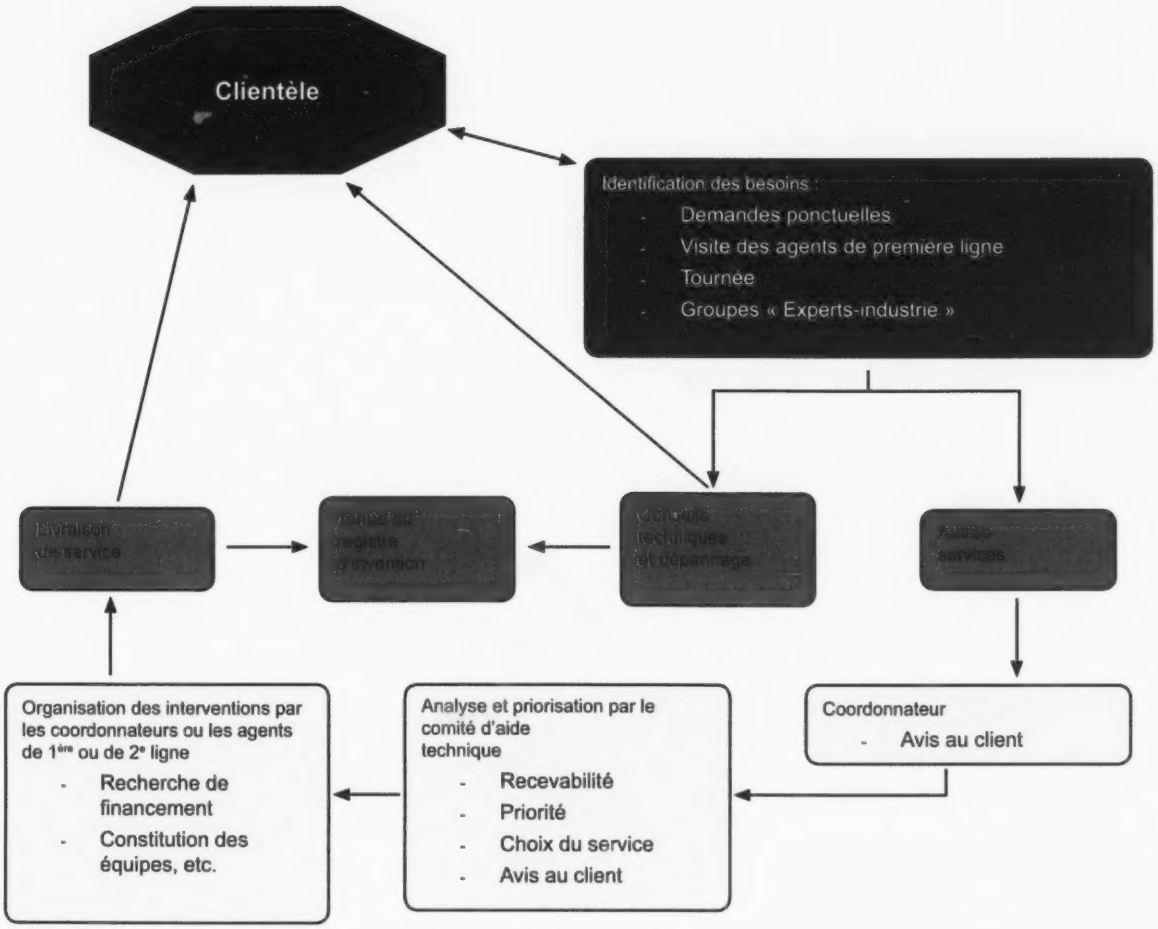


Figure 1. Organigramme du mode de fonctionnement des services d'aide technique

- Andrée-Anne Lachance, agente de première ligne, CACN
- Daniel Fournier, technicien en génie pour la Gaspésie et la Côte-Nord, SODIM
- Daniel Leblanc, technicien en génie aux Îles-de-la-Madeleine, SODIM
- Georges Cliche, coordonnateur en pectiniculture, CeMIM-DIT
- François Bourque, coordonnateur en mytiliculture, CeMIM-DIT

Pendant l'été 2009, le CACN a également procédé à l'embauche de Julie Monger pour assurer une partie des services en Basse-Côte-Nord.

Un comité élargi, impliquant les chercheurs de la DIT et de l'ÉPAQ ainsi que les agents de développement des directions régionales, était associé au programme à ses débuts en 2006. Peu d'implication des membres de ce comité n'a cependant été notée pendant la période visée par ce rapport.

7. Financement du projet pilote

Le MAPAQ et son principal partenaire, la SODIM, ont continué à financer conjointement les services d'aide technique en 2008 et 2009. En ce qui concerne le CACN, une entente avec le MAPAQ a permis à cet organisme d'obtenir un budget lui permettant de couvrir les dépenses pour les déplacements de leur personnel et de réaliser des interventions en aide technique et en monitorage.

En 2009, un budget spécial de 40 000 $ provenant à part égale du MAPAQ et de la SODIM (via le fonds en recherche-développement) a été réservé pour la réalisation d'interventions demandant des déboursés de 5 000 $ et moins. Ce budget a permis de répondre rapidement à des demandes jugées prioritaires pour l'industrie. Les modalités d'interventions sont décrites dans une entente de partenariat entre la SODIM et le MAPAQ.

8. Bilan des services d'aide technique

8.1 Supervision et coordination

Le comité restreint formé des deux coordonnateurs, des agents de première ligne et des deux techniciens de la SODIM a assuré la coordination et la livraison des services au cours des deux dernières années.

Des conférences téléphoniques ont eu lieu de façon régulière tous les deux à trois mois. Durant celles-ci, les intervenants faisaient le bilan des actions réalisées au cours de la dernière période et de celle en cours, ils échangeaient sur les moyens pour améliorer la livraison des services et faisaient part des nouveaux besoins transmis par les producteurs.

Les comptes-rendus de ces conférences téléphoniques sont disponibles auprès des coordonnateurs.

8.2 Réception et analyse des demandes

Différents moyens ont été mis en place pour permettre la réception et l'identification des demandes en provenance des entreprises maricoles. Ces moyens sont :

- Transmission des demandes ponctuelles ou *ad hoc* directement aux agents de première ligne ou aux agents de deuxième ligne par les producteurs;
- Tournée des entreprises
  - Il n'y a pas eu de tournée en 2008, car les nombreux mouvements de personnel au poste du génie maricole n'avaient pas permis de répondre à la majorité des besoins exprimés par les producteurs lors de la tournée de 2007;
  - Une tournée des entreprises a été réalisée pendant l'automne et l'hiver 2009;
- Visite des agents de première ligne dans les entreprises;
- Rencontres des groupes « Experts-Industrie » (groupe formé des mariculteurs, de représentants de la recherche et de divers services à l'industrie qui se rencontrent 1 à 2 fois par année).

La facilité pour les entreprises à transmettre leurs besoins pendant la dernière année de ce bilan a été évaluée. Les résultats apparaissent au point 8.6.

8.3 Priorisation et choix des activités à entreprendre

Le mécanisme de priorisation comprend quatre étapes :

- Une première étape consiste à déterminer la recevabilité de la demande et à décider si celle-ci doit faire l'objet d'une priorisation ou non. Pour cette première étape, on procède comme l'illustre le tableau 1.
- La deuxième étape consiste à établir le niveau de priorité des demandes. Pour chacune des régions, l'exercice doit être fait par le coordonnateur de l'espèce, l'agent (ou les agents) de première ligne d'une région, et le technicien en génie rattaché à la région. Un coût approximatif (main-d'œuvre et budget) doit être rattaché à chaque intervention. Les réponses aux questions qui suivent permettent de déterminer un pointage qui sert à comparer la priorité des interventions entre elles (voir tableau 2).
- Au cours de la troisième étape, le comité restreint d'aide technique rassemble les priorités de toutes les régions. Cette mise en commun s'accompagne des échanges qui permettent d'établir un plan d'action annuel provincial. Ce plan d'action doit tenir compte des ressources humaines et matérielles disponibles et d'une répartition équitable des efforts entre les régions.
- La quatrième étape sert à valider auprès de chaque producteur le choix des actions priorisées pour son entreprise par le comité restreint et à s'assurer que les producteurs comprennent et approuvent les choix retenus. Ces échanges pourraient résulter en des réajustements du plan d'action. De plus, c'est à cette étape qu'on doit obtenir des garanties que le producteur collaborera avec les intervenants en aide technique pour mesurer les retombées de l'intervention réalisée dans son entreprise en terme d'amélioration de la productivité, de réduction des coûts de production ou d'amélioration de la santé et sécurité au travail.

Tableau 1. Recevabilité des demandes d'aide technique

Réception de la demande	Action	Responsable
Si la problématique véhiculée est de nature sectorielle et nécessite des activités de recherche-développement ou technologiques qui touchent l'ensemble du secteur	Soumission du besoin aux groupes « Experts-Industrie »	Coordonnateurs
Si la problématique est spécifique à une entreprise et nécessite une activité d'aide technique (conseil, dépannage, transfert d'information) à laquelle on peut répondre rapidement	Inscription au registre et réponse à l'entreprise	Receveur de la demande
Si la problématique est spécifique à une entreprise et nécessite une activité d'aide technique à laquelle on ne peut répondre dans un court délai	1. Inscription au registre 2. Priorisation	1. Receveur 2. Comité restreint

Tableau 2. Niveaux de priorité à accorder aux demandes d'aide technique

Question	Réponse	Pointage
La demande est-elle jugée prioritaire (cotée 1) par le producteur?	Oui Non	5 1
Est-ce que le producteur pourrait lui-même réaliser l'intervention pour solutionner le problème?	Oui Non	0 5
Le problème à résoudre est-il considéré « urgent » par l'entreprise?	Oui Non	5 1
Le problème à résoudre est-il considéré « urgent » par les intervenants en aide technique?	Oui Non	5 1
Peut-on s'attendre à un gain de productivité (diminution des coûts de production) significatif grâce à l'intervention? Note : une amélioration notable de la santé/sécurité au travail est prise en considération au même niveau.	Certainement Probablement Incertain Non	12 8 4 0
Pourra-t-on mesurer les retombées du projet du point de vue du gain de productivité? (si oui, décrire comment avant la priorisation finale)	Oui Éventuellement Probablement pas	8 4 0

8.4 Suivi des demandes d'intervention

8.4.1 Le registre

Le registre (figure 2) est un outil informatique, de type « base de données », qui permet de saisir toutes les interventions à réaliser et d'en faire le suivi jusqu'à ce que l'intervention ait été complétée. Tous les intervenants en aide technique ont accès au registre et peuvent consulter en tout temps les interventions en cours et celles déjà réalisées.

La tenue d'un registre d'intervention s'avère essentielle pour permettre la reddition de compte et l'évaluation des services d'aide technique, pour créer une source d'information à partager entre les intervenants ainsi qu'une base de données d'information pertinente avec un historique.

L'outil actuellement disponible est très bien adapté pour répondre à ces besoins. La principale difficulté rencontrée est le manque de régularité dans la saisie de l'information ainsi que du manque de suivis systématiques.

8.4.2 Fiche d'intervention technique

Les interventions nécessitant des investissements majeures en temps et en argent, principalement les interventions de nature technologique et les missions, doivent *a priori* être décrites dans une fiche d'intervention technique.

Les éléments décrits dans la fiche sont les suivants :

- la problématique
- l'objectif de l'intervention
- l'entente sur le financement
- le livrable
- la nature de l'activité et une brève description
- l'échéancier
- la propriété intellectuelle des résultats
- les responsabilités et obligations des intervenants et du promoteur
- le plan de travail
- la description des coûts et le détail des contributions

Après entente sur le contenu, la fiche est signée par les parties concernées qui s'engagent à respecter les protocoles et à remplir les obligations nécessaires à la réalisation de l'intervention.

8.5 Bilan des interventions

8.5.1 Nombre d'entreprises maricoles concernées

Du 1er janvier 2008 au 31 décembre 2009, dix entreprises mytilicoles et quatre entreprises pectinicoles ont fait appel au service d'aide technique. S'ajoute à ce nombre, huit entreprises en démarrage dont quelques-unes sont maintenant en production alors que d'autres ont cessé leurs démarches.

8.5.2 Bilan des demandes d'intervention par champ d'activité

Cette section présente le bilan des demandes d'interventions véhiculées par les entreprises et inscrites au registre. Bien que l'objectif est que l'ensemble des demandes y soient inscrites, plusieurs conseils et réponses rapides véhiculées aux entreprises lors d'échanges, de rencontres ou des tournées d'entreprises ne sont pas inscrits à cause de la nature même de l'intervention (lorsque celle-ci ne demande aucune recherche et que la réponse est instantanée). De même, certaines interventions ont pu être réalisées en 2008 et 2009 par des partenaires dont Halieutec (ÉPAQ) dans le cadre du programme de développement technologique maricole. La majorité de ces interventions n'ont pas été inscrites au registre.

Lors du bilan précédent, plusieurs demandes étaient en lien avec l'approvisionnement (demande de suivis larvaires, captage, etc.). La mise en place d'un programme de monitorage en 2008 est venue répondre à ce besoin exprimé par l'industrie. Les interventions en ce sens (conseils pour la mise à l'eau des collecteurs, etc.) sont maintenant des opérations courantes et planifiées. Elles sont donc majoritairement exclues du registre.

Figure 2. Exemple d'une page-écran du registre informatisé des demandes d'intervention

Le tableau 3 trace un bilan minimum des demandes exprimées en 2008 et en 2009 ainsi que certaines demandes véhiculées avant cette période mais qui n'avaient pas été pris en charge ou n'étaient pas complétées au 31 décembre 2007. Les demandes soulevées lors de la tournée des entreprises et demandant des interventions « lourdes » ont été priorisées en janvier 2010. Elles ne sont donc pas inclues dans les analyses qui suivent.

Quatre-vingt douze demandes transmises à l'équipe d'aide technique ont donc été inscrites au registre.

Soixante-deux pourcent des demandes étaient concentrées dans deux principaux champs d'activités, soient : projets d'entreprise et divers suivis, équipements de travail.

Interventions en cours

Il y avait 28 demandes en cours au 31 décembre 2009. Dix-neuf de ces demandes, soit 68 %, concernaient des projets d'entreprises, divers suivis et de l'équipement de travail. Ce type de demandes nécessite généralement des interventions structurées, conception ou modification d'équipement et sont par le fait même des interventions auxquelles souvent on ne peut répondre rapidement. Le bilan des actions non réalisées par type d'interventions (point 8.5.4) va dans ce sens.

Interventions auxquelles on a répondu / complétées

On a répondu ou on a complété un total de soixante-quatre demandes pendant la période visée par ce rapport d'activités. De ce nombre, 80 % sont regroupés dans trois principaux champs d'activités soient : projets d'entreprise et divers suivis, équipement de travail et approvisionnement.

Le détail de ces interventions est disponible via le registre d'intervention.

8.5.3 Bilan des actions réalisées (terminées) par type d'intervention

Voici le bilan des réalisations par type d'intervention. Mentionnons que ce bilan ne représente pas nécessairement un portrait relatif de l'effort consenti par l'équipe d'aide technique. Ainsi, il faut garder en tête que la conception d'un équipement ou encore l'organisation d'un atelier de transfert technologique nécessite beaucoup plus de temps que l'émission d'un conseil technique.

Tirés du registre d'intervention, en date du 31 décembre 2009, les 64 demandes véhiculées ayant reçu une réponse et considérées terminées étaient réparties de la façon suivante (figure 6) :

Les interventions structurées, le dépannage et conseil technique ainsi que l'appui à l'élaboration de projets d'entreprises ont représenté 50% des types d'interventions réalisées par

Tableau 3. Demandes d'interventions et bilan par champ d'activités

Champ d'activité	En cours au 31 déc. 2009		Répondues/ complétées		Total
	Moules	Pétoncles	Moules	Pétoncles	
Approvisionnement	1	0	12	1	14
Boudinage, élevage	1	0	5	0	6
Récolte, postrécolte	4	0	6	0	10
Projets d'entreprise, divers suivis	4	3	16	2	25
Équipement de travail	3	9	12	8	32
Préélevage	0	0	0	0	0
Grossissement en suspension	0	0	0	0	0
Structures d'élevage	2	1	1	0	4
Ensemencement	0	0	0	1	1
Total	**15**	**13**	**52**	**12**	**92**

l'équipe technique. Ces interventions sont généralement réalisées par les intervenants de première ligne en soutien à l'industrie ainsi que dans certains cas par les techniciens en génie ou encore via des contrats de service au besoin.

Parmi les interventions structurées, notons l'évaluation du type de mouillage idéal dans un milieu donné, l'évaluation de la survie de moules et de pétoncles dans diverses conditions d'élevage, etc.

L'appui à l'élaboration de projet d'entreprise dénote une certaine vigueur de l'industrie. Notons entres autres les appuis à : l'entreprise Purmer, nouveau mytiliculteur dans la région de Sept-Îles; l'entreprise la moule du large, nouveau mytiliculteur aux Îles-de-la-Madeleine; et l'entreprise Fermes marines de Gaspé, nouveau pectiniculteur en Gaspésie.

Les aspects techniques de diagnostics d'entreprises, la veille stratégique en technologie ainsi que la conception

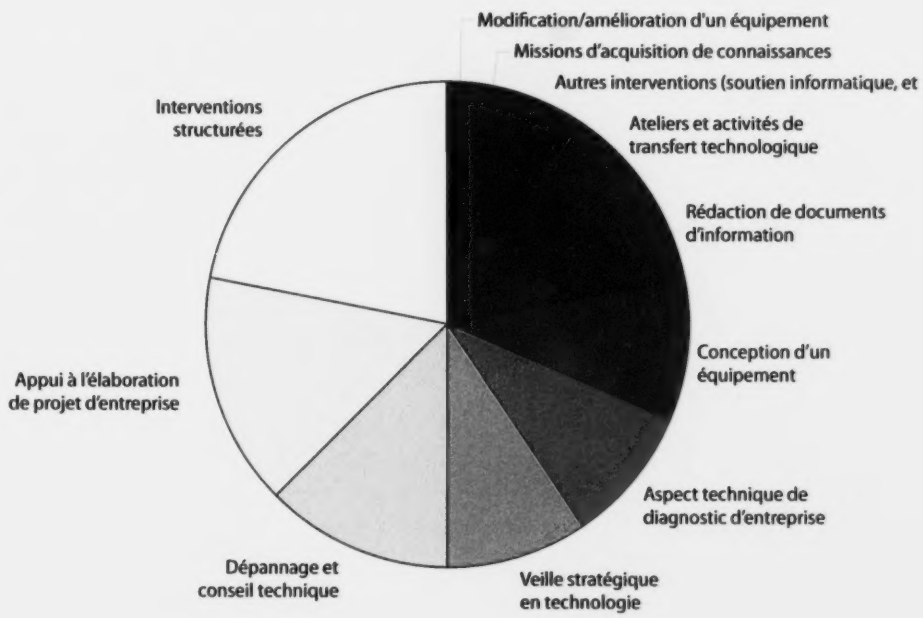


Figure 3. Bilan des actions réalisées (terminées) par type d'interventions

d'équipements, ont représenté chacune autour de 10 % des interventions.

Les fréquents changements au service de génie maricole ont fait en sorte que, bien que de nombreuses actions aient été entreprises au cours du projet pilote, peu d'interventions sous la responsabilité de l'ingénieur de la SODIM étaient complétées au 31 décembre 2007. Toutefois, des interventions de conception et d'amélioration/modification d'équipement ont pris de plus en plus de place à partir de l'automne 2009. Parmi les équipements conçus, notons une laveuse à bouées (figure 7), une laveuse à lanternes de pétoncles et un système adapté pour le saumurage des collecteurs. L'ensemble des interventions technologiques impliquant les techniciens en génie sont regroupés dans les rapports trimestriels rédigés par ces derniers. Ces rapports sont disponibles auprès du coordonnateur du programme. Les ateliers et activités de transfert technologique sont des interventions « lourdes » mais qui permettent de répondre à plusieurs objectifs de l'aide technique. Le 10 mars 2009, la majorité des entreprises maricoles étaient présentes à l'École des pêches et de l'aquaculture du Québec, à Grande-Rivière, pour participer à l'atelier de transfert technologique pour l'industrie maricole du Québec. Organisée par le service d'aide technique, en collaboration avec Halieutec, cette rencontre se voulait un lieu de discussions et une activité de transfert de connaissances dont l'objectif principal était d'informer les mariculteurs québécois sur les dernières avancées technologiques et de porter un regard critique sur de récents progrès. Quinze présentations ont été livrées par des représentants d'entreprises maricoles, du MAPAQ, d'Halieutec, de la Société de développement de l'industrie maricole et d'autres organismes comme l'Université du Québec à Rimouski. Des sujets très variés ont été abordés au cours de la journée et touchaient tant les aspects de la production, de la récolte ou de la transformation que la question de la gestion des activités maricoles ou celle de l'offre de services en génie. Les participants ont pu également examiner de l'équipement sur place et partager leurs observations sur les récents développements technologiques.

Ce type d'intervention a été très apprécié par l'industrie. Ainsi, les interventions de nature technologique réalisées en 2009-2010 feront également, pour la plupart, l'objet de présentations et discussions avec l'industrie lors d'un futur atelier de transfert technologique à l'automne 2010 ou l'hiver 2011.

8.5.4 Bilan des actions non réalisées ou en cours par type d'intervention

En date du 31 décembre 2009, 28 demandes n'avaient pas encore reçu de réponse ou des actions étaient en cours. Voici la répartition de ces demandes par type d'interventions correspondant.

On note que les actions non réalisées ou en cours sont concentrées dans moins de catégories que les interventions complétées. Ceci est normal car les interventions rapides (conseil, dépannage, ...) sont généralement prises en charge et on y répond rapidement.

Les demandes pour la conception d'équipements, les demandes d'interventions structurées et l'appui à l'élaboration de projets d'entreprises regroupent 78,6 % des interventions en cours (voir figure 8).

En avril 2010, 6 des 11 demandes en cours en conception d'équipements étaient avancées à divers degrés et presque terminées dans certains cas. Notons la récolteuse de naissain pour filets de surface et une laveuse à cages de pétoncles. La nouvelle structure du comité restreint, les nouvelles possibilités de financement, ainsi que le processus de priorisation mis en place nous amènent à croire que l'ensemble de ces interventions pourraient être complétées au cours de l'année 2010.

Parmi les interventions structurées en cours, mentionnons à titre d'exemple le projet de technique d'ancrage visant à

Figure 4. Prototype de laveuse à bouées.

favoriser l'utilisation d'ancrage enfouis, la réalisation de plans et devis pour l'organisation d'une nouvelle barge maricole, et un suivi de stabilité des filières.

8.6 Évaluation des services d'aide technique offert à l'industrie

Cette évaluation a été réalisée à deux niveaux, soient par les intervenants en aide technique ainsi que par la clientèle.

8.6.1 Sondage auprès des mariculteurs

L'évaluation s'est faite via un court sondage écrit constitué de quatre questions et rempli par les producteurs lors de la tournée des entreprises en 2009. Ces questions portaient sur le niveau de satisfaction par rapport aux services offerts en 2009.

La compilation des réponses des 12 entreprises maricoles consultées à l'automne 2009 a donné les résultats suivants :

Amélioration des services d'aide technique au cours de l'année 2009

Q. Avez-vous constaté une amélioration des services d'aide technique et de monitorage offerts aux mytiliculteurs et aux pectiniculteurs au cours de la dernière année ?

Oui	10 entreprises
Non	1 entreprise

L'entreprise ayant répondu non a ajouté : « non, car c'était bon et c'est encore bon ». Une entreprise n'a pas répondu car elle en était à sa première année d'opération en 2009.

Facilité pour les producteurs à soumettre leurs besoins en aide technique

Q. Au cours de la dernière année, avez-vous été en mesure de soumettre facilement vos besoins en aide technique aux intervenants responsables de fournir ces services?

Oui	12 entreprises
Non	Aucune

Afin d'améliorer le service, nous avons invité les entreprises à préciser des problèmes qu'ils auraient pu rencontrer pour soumettre leurs besoins. Puisque aucune n'a répondu non, aucun commentaire n'a été ajouté.

Amélioration des performances des entreprises en 2009 grâce aux services d'aide technique

Q. Les services d'aide technique et de monitorage offerts au cours de la dernière année ont-ils permis d'améliorer les performances de votre entreprise?

Oui	10 entreprises
Non	1 entreprise
Ne s'applique pas	1 entreprise

L'entreprise ayant répondu non mentionne qu'il faudrait un mécanisme pour évaluer le gain de performance.

Malgré qu'elle ait répondu oui, une entreprise a émis le souhait que les techniciens en génie soient plus présents dans les

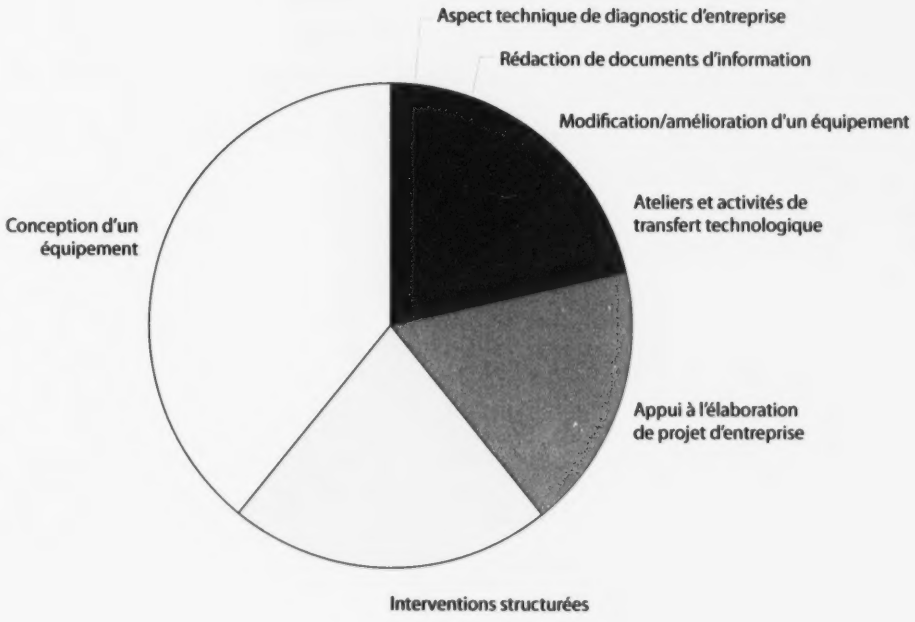


Figure 5. Bilan des actions non réalisées ou en cours par type d'intervention

entreprises, c'est-à-dire qu'ils assistent régulièrement aux opérations afin de déceler des pistes d'améliorations techniques ou technologiques.

Satisfaction générale des services d'aide technique en 2009

Q. Dans l'ensemble quel est votre niveau de satisfaction par rapport aux services en aide technique et en monitorage offerts actuellement?

Niveau de satisfaction général :

Très satisfait	7
Satisfait	5
Peu satisfait	0
Pas satisfait	0

L'ensemble des 12 entreprises se sont donc montrées soit satisfaites ou très satisfaites des services.

8.6.2 Bilan des coordonnateurs et du comité restreint

Ce bilan présente la perception générale que les principaux intervenants (coordonnateurs et membres du comité restreint) ont eu de la coordination, du mode de fonctionnement et des divers aspects de la livraison des services d'aide technique en 2008 et 2009.

Points positifs :

- Fonctionnement du comité restreint d'aide technique bien rodé.
- Bons échanges et partage de dossiers entre les divers intervenants du comité restreint.
- Maintien de l'effort accru du MAPAQ et des partenaires déployé depuis 2006 pour la livraison des services d'aide technique.
- Livraison des services de base en aide technique sur la Côte-Nord malgré les problèmes de manque occasionnel de personnel.
- Service de génie maricole plus performant en 2009 grâce à l'engagement des deux techniciens en génie.
- Disponibilité en 2009 d'un budget rapidement utilisable pour des interventions de moins de 5 000 $.

Points à améliorer :

- Stabiliser la capacité d'intervention en génie maricole.
- Améliorer l'offre de service en génie maricole sur la Côte-Nord.
- Étendre la livraison des services d'aide technique à toutes les productions maricoles. Enjeu initié à l'hiver 2009-2010.
- Évaluer les retombées des interventions en aide technique sur la productivité des entreprises.
- Mettre en place de moyens permettant une rétroaction de la part des producteurs.
- Organiser davantage d'ateliers techniques.
- Impliquer davantage Halieutec dans le processus.
- Rapprocher les pôles administratif et technique en soutien aux entreprises afin d'assurer la cohésion et le succès des interventions.

Autres constats :

- L'efficacité du service de génie mariccle a été affectée négativement par les mouvements de personnel en 2008.
- Pour assurer la pérennité des services d'aide technique, des budgets récurrents doivent être affectés à ces services.
- En 2008, un projet de conception d'un équipement maricole a été initié en collaboration avec la chaire de génie de l'UQAR. Ce projet a connu des retards importants mais a permis de développer une machine qui répond aux attentes. Il y aura donc lieu de continuer ces collaborations et voir comment on pourrait accélérer le processus de conception et de fabrication des machines.
- La place des agents de deuxième ligne doit être redéfinie afin d'assurer une meilleure contribution de ces derniers dans la livraison de service. Un des éléments sur lequel ils pourraient intervenir est l'élaboration de standards de production.
- Depuis l'hiver 2009-2010, quelques intervenants sont impliqués activement en appui technique au programme de réorganisation des entreprises maricoles. Ces « nouveaux » mandats devront être pris en considération au cours des deux à trois prochaines années.

9. Perspectives

9.1 Officialiser les services d'aide technique dans leur forme actuelle

Les services d'aide technique, sous leur forme actuelle, ne sont pas intégrés dans une structure officielle reconnue. La reconnaissance du programme et des services qui y sont associés pourraient permettre d'accéder plus facilement à du financement à long terme.

9.2 Nouveaux défis face à la mise en place d'une corporation en innovation

Il est clairement annoncé que les services aux entreprises, dont l'aide technique et les services de monitorage, auront une place importante au sein du futur Centre d'innovation. Parmi les points importants à prendre en considérations dans les mois à venir, en voici quelques-uns :

L'organisation du service

La fusion de la DIT et d'Halieutec au sein du Centre d'innovation offre une occasion de rendre encore plus efficace l'aide technique aux entreprises. Le rapprochement des équipes devient ainsi incontournable et pourrait permettre une meilleure synergie pour le développement de l'industrie. Il sera toutefois très important de sécuriser les ressources humaines et financières afin de ne pas perdre les acquis des dernières années.

Une des forces du programme d'aide technique depuis ces dernières années est le lien étroit qui s'est créé entre les intervenants de la DIT et les intervenants de première ligne des Directions régionales du MAPAQ des trois régions maritimes. Ces liens doivent d'être maintenus.

Les équipes en place sont multidisciplinaires et des démarches devraient s'engager à court terme afin de présenter une offre de services spécialisée et adéquate dans toutes les régions maritime du Québec.

Un des principaux défis organisationnel auquel fait face le service d'aide technique est l'éloignement des pôles de développement. Des approches devront être évaluées afin d'optimiser la livraison de service dans ces différents pôles.

L'absence de la DIT en Côte-Nord, bien que suppléée en partie par le CACN au cours des dernières années, tout comme la présence restreinte du service de génie, amènent un défi important dans l'offre de service en aide technique dans cette région maritime. La mise en place du futur Centre d'innovation représente une belle occasion de combler les lacunes.

L'intégration des techniciens en génie actuellement à la SODIM

Les techniciens en génie, actuellement rattachés à la SODIM, devraient être transférés au nouveau Centre d'innovation au cours de l'été 2010. Bien que les échanges avec la SODIM se soient bien déroulés au cours des dernières années, le rapprochement des techniciens avec la coordination du service de même que les partenaires impliqués en première ligne, devrait être bénéfique.

La participation de la chaire en génie de l'UQAR à la livraison des services

L'implication de l'UQAR dans le Centre d'innovation, en tant que membre fondateur, représente une occasion intéressante d'impliquer davantage la chaire en génie dans notre offre de service. Des représentations ont été faites au printemps 2010 par la DIT en ce sens.

L'accès au registre de suivis des interventions

Le développement et la gestion du système, tout comme le pilotage, étaient assurés par du personnel de la DIT, lequel sera entièrement prêté au futur Centre d'innovation. Il est à souhaiter que ce système gouvernemental puisse être transféré au Centre d'innovation ou, qu'à tout le moins, les personnes impliquées puissent continuer à gérer et piloter cet outil.

10. Conclusion

Bien qu'il reste des éléments à améliorer, nous pouvons affirmer que les grands objectifs énoncés autour de la livraison des services ont été atteints. Les entreprises ont été satisfaites du service des dernières années mais les attentes sont nombreuses.

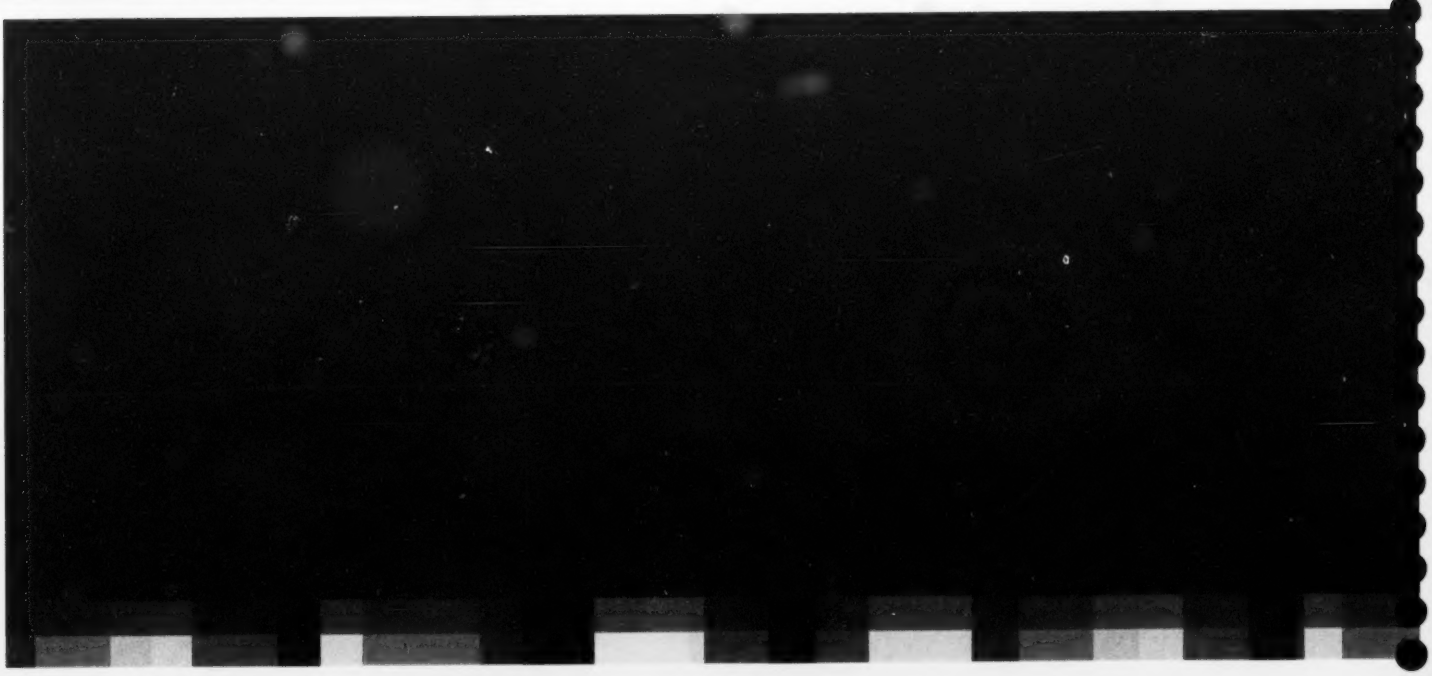
Les entreprises en production sont à optimiser leurs opérations et le soutien qu'elles nécessitent doit leur permettre d'atteindre une rentabilité à court ou moyen terme.

L'arrivée de nouvelles entreprises dans le secteur est porteuse d'avenir. L'accompagnement de ces entreprises devient plus spécialisé dû à l'expertise développé par l'équipe technique au cours des dernières années.

Mentionnons finalement que les défis sont nombreux et il est à souhaiter que les décisions qui seront prises quant à l'organisation et au fonctionnement des services d'aide technique prennent en considération les constats et défis relevés dans ce rapport.

Remerciements

L'équipe technique souhaite remercier chaleureusement Georges Cliche pour son implication dans le service d'aide technique au cours des dernières années. Georges a été un des instigateur du projet pilote d'aide technique instauré en 2006. Il a assumé la coordination de l'aide technique en pectiniculture jusqu'à sa retraite en février 2010.



Agriculture, Pêcheries et Alimentation
Québec

10-0074